

Algemene Voorwaarden Glasvezel KPN NetwerkNL

Versie november 2020

Deze voorwaarden zijn van toepassing als u met KPN NetwerkNL een overeenkomst heeft gesloten voor één van onze diensten of een aanvraag daarvoor indient.

1 Algemeen

1.1 Wie zijn wij?

Dit zijn de voorwaarden van KPN NetwerkNL. KPN NetwerkNL is een handelsnaam die door verschillende Nederlandse dochterondernemingen van Koninklijke KPN N.V. wordt gebruikt. Dit zijn onder meer:

- Reggefiber ttH B.V., Stationsstraat 115, 3811MH Amersfoort;
- Reggefiber Operator B.V., Stationsstraat 115, 3811MH Amersfoort;
- Netwerk Exploitatiemaatschappij B.V., Stationsstraat 115, 3811MH Amersfoort;
- KPN B.V., Wilhelminakade 12, 3072 AP Rotterdam.

In uw overeenkomst kunt u vinden met welke dochteronderneming u een overeenkomst heeft afgesloten.

1.2 Wat doen wij?

KPN NetwerkNL onderhoud, beheert en exploiteert onder andere glasvezelnetwerken en is verantwoordelijk voor de aanleg van deze glasvezelnetwerken.

KPN NetwerkNL verleent aan andere telecomproviders toegang tot het glasvezelnetwerk. Deze telecomproviders bieden de elektronische communicatiediensten zoals internet, televisie en telefonie via het glasvezelnetwerk aan.

Als u een dienst van een telecomprovider wilt afnemen betekent dit dat u twee overeenkomsten aangaat:

- 1 Een overeenkomst met KPN NetwerkNL, bijvoorbeeld voor de fysieke aansluiting van uw adres op het glasvezelnetwerk en het gebruik van het glasvezelnetwerk.
- 2 Een overeenkomst met de telecomprovider, bijvoorbeeld het abonnement voor internet, televisie, telefonie of andere bijbehorende diensten.

1.3 Verschillende gebieden

De aanleg van het glasvezelnetwerk, de realisatie van glasvezelaansluitingen en de relevante voorwaarden hiervoor, kunnen per gebied verschillen. Hierbij valt te denken aan de manier waarop u de vastrechtvergoeding betaalt. In uw overeenkomst leest u terug onder welke noemer wij uw gebied aanduiden en welke eventuele bijzondere voorwaarden voor uw adres gelden.

1.4 Welke diensten leveren wij?

- Toegang tot ons glasvezelnetwerk via de glasvezelaansluiting op uw adres. Wanneer de aanlegkosten in een bepaald gebied hoger zijn kunnen we hiervoor een vergoeding vragen.
- Na-aansluiting van uw adres op het glasvezelnetwerk;

Meer informatie hierover vindt u terug in deze voorwaarden.

1.5 Meer informatie en contact met ons opnemen

Heeft u een vraag, opmerking of een klacht? Dan kunt u contact met ons opnemen via onze website (kpnnetwerk.nl/contact). Op verschillende plekken in deze voorwaarden verwijzen naar informatie op onze website. Kijk dan op kpnnetwerk.nl.

2 Totstandkoming overeenkomst / bedenktijd

2.1 Hoe sluit u een overeenkomst met ons?

Via onze website kunt u een aanvraag indienen voor het realiseren van een glasvezelaansluiting op uw adres en/of de toegang tot het glasvezelnetwerk. Tijdens uw aanvraag beoordelen we middels een postcodechecker of ons glasvezelnetwerk op uw adres beschikbaar is en tegen welke voorwaarden. Bij het indienen van uw aanvraag gaat u akkoord met deze voorwaarden.

De overeenkomst komt tot stand, zodra we aan u hebben bevestigd dat we uw aanvraag hebben geaccepteerd.

2.2 Identificatie

Als u een aanvraag hebt gedaan, beoordelen we die. Het kan zijn dat we bij die beoordeling naar uw identificatie vragen of naar andere gegevens die we nodig hebben om uw aanvraag te beoordelen. Dient u een aanvraag (mede) in namens een andere persoon? Bijvoorbeeld namens iemand anders (een natuurlijk persoon) of namens een vennootschap (een rechtspersoon)? Dan moet u ook uw vertegenwoordigingsbevoegdheid aantonen. We kunnen u dan vragen om een recent uittreksel van de Kamer van Koophandel.

2.3 Risicobeoordeling

Nadat u een aanvraag hebt gedaan, kunnen we een risicobeoordeling uitvoeren. Dan toetsen we onder andere uw kredietwaardigheid. Als we die toets uitvoeren, gebruiken we gegevens van onszelf en van andere bedrijven. Meer hierover leest u in deze voorwaarden onder het kopje 'privacy'. Ook staat er meer over in het privacy statement op onze website.

2.4 Wanneer we uw aanvraag weigeren

We kunnen uw aanvraag in ieder geval weigeren als:

- uit de risicobeoordeling blijkt dat er risico's zijn die wij niet willen accepteren.
- blijkt dat u handelingsonbekwaam bent. Of als u ons niet (op tijd) de gevraagde gegevens hebt gegeven die we nodig hebben om uw aanvraag te beoordelen.
- u een verplichting uit deze voorwaarden niet nakomt. Of als we denken dat u zo'n verplichting niet gaat nakomen en het daardoor terecht is dat we uw aanvraag weigeren.
- u verplichtingen uit eerdere overeenkomsten met ons niet bent nagekomen.

Weigeren we uw aanvraag, dan kunt u ons vragen wat de reden daarvoor is.

2.5 Bedenktermijn

Als u via onze website een overeenkomst met ons sluit en consument bent heeft u een bedenktijd van 14 dagen. U kunt de overeenkomst die u met ons heeft gesloten binnen de bedenktijd zonder opgave van redenen kosteloos ontbinden. Dit kan door contact op te nemen met onze klantenservice. De bedenktijd begint te lopen op de dag waarop de overeenkomst is gesloten.

De bedenktijd geldt niet altijd. U heeft bijvoorbeeld geen bedenktijd als u ermee instemt dat de dienstverlening binnen de bedenktijd aanvangt en u verklaart afstand te doen van uw recht op ontbinding.

Wilt u de overeenkomst binnen de bedenktijd opzeggen en hebben we al kosten gemaakt voor geleverde diensten? Dan kunnen we die kosten in rekening brengen. Bijvoorbeeld de vastrechtvergoeding over de periode waarin u de dienst hebt gebruikt.

3 Onze diensten

3.1 Gebruik glasvezelaansluiting / vastrecht

Wij realiseren, onderhouden en beheren het glasvezelnetwerk en in het bijzonder de glasvezelaansluiting naar uw adres. De glasvezelaansluiting bestaat uit de glasvezelkabels en het glasvezelkastje, waarin deze kabels eindigen. Het glasvezelkastje is meestal geplaatst in uw meterkast.

In gebieden waar de aanlegkosten van het glasvezelnetwerk significant hoger zijn kan een aparte vergoeding worden gevraagd, voor de glasvezelaansluiting en de toegang tot het glasvezelnetwerk op uw adres. De vergoeding hiervoor vindt u terug in de bevestiging van uw aanvraag of uw overeenkomst.

Deze vergoeding noemen wij de 'vastrechtvergoeding'.

Via de glasvezelaansluiting op uw adres heeft u toegang tot het glasvezelnetwerk en kunt u diensten die een telecomprovider via het glasvezelnetwerk aanbiedt op uw adres ontvangen. Met de telecomprovider sluit u een aparte overeenkomst voor bijvoorbeeld een internet-, telefonie- of televisie abonnement.

3.2 Na-aansluiting

Indien uw adres nog niet is aangesloten op het glasvezelnetwerk, kunnen wij de na-aansluiting op uw adres verzorgen. Als er nog werkzaamheden moeten plaatsvinden om uw adres op het glasvezelnetwerk aan te sluiten blijkt dit tijdens uw aanvraag voor het vastrecht. In sommige gevallen moet u voor de aanleg een aparte aanvraag indienen, die u eerst moet afronden voor u het vastrecht kunt aanvragen. We kunnen u ook vragen eerst akkoord te geven op een offerte met de werkzaamheden die voor uw glasvezelaansluiting moeten worden verricht.

Wilt u een glasvezelaansluiting aanvragen op uw adres, maar bent u niet zelf de eigenaar van de het pand? Bijvoorbeeld omdat u de woning huurt? In dat geval kunt u alleen een aanvraag indienen met toestemming van de eigenaar of verhuurder. Bij twijfel vragen wij uw om een schriftelijke verklaring van de eigenaar van het pand.

4 Levering van de diensten

Nadat u met ons een overeenkomst heeft gesloten leveren we de dienst(en) (zoals het gebruik van de glasvezelaansluiting, toegang tot het glasvezelnetwerk en/of de na-aansluiting) zo snel mogelijk. De levertijd kan per aanvraag verschillen. Als we een specifieke levertijd met u afspreken vindt u deze terug in de bevestiging van uw aanvraag of uw overeenkomst. Dit is de verwachte levertijd, als de levertijd wijzigt stellen we u daarvan op de hoogte.

Soms hebben we voor de levering van een dienst uw medewerking nodig. Bijvoorbeeld bij de aanleg van een glasvezelaansluiting op uw adres. U moet ons dan toegang geven tot uw woning/pand/terrein. Als u niet of niet tijdig meewerkt kunnen we de dienst niet (tijdig) leveren.

5 Duur van uw overeenkomst

Als uw overeenkomst een minimumduur heeft vindt u dit terug in de overeenkomst. Na afloop van de minimumduur wordt uw overeenkomst omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd.

Als uw overeenkomst geen minimumduur heeft loopt uw overeenkomst voor onbepaalde tijd.

6 Tarieven en vergoedingen

6.1 Vastrechtvergoeding

De hoogte van de vastrechtvergoeding is afhankelijk van het gebied. Het bedrag kunt u zien tijdens uw aanvraag. U kunt de vastrechtvergoeding die u moet betalen ook terugvinden in de bevestiging van uw aanvraag of op de factuur.

De wijze waarop u de vastrechtvergoeding betaalt is afhankelijk van het gebied waarbij uw adres is inbegrepen. Tijdens de aanvraag ziet u welke betaalmethoden beschikbaar zijn. Dit kunnen de volgende betaalmethoden zijn:

- In maandelijkse termijnen: u betaalt maandelijks een vast bedrag zolang uw overeenkomst met ons loopt.
- In één keer: eenmalige afkoop van de vastrechtvergoeding. Als u eerst in maandelijkse termijnen betaalde en toch besluit de vergoeding in één keer wenst af te kopen, ontvangt u de al betaalde maandelijkse termijnen niet terug en worden deze ook niet verrekend met de eenmalige vergoeding.

Als u in maandelijkse termijnen betaalt en de vergoeding toch in één keer wenst af te kopen, kunt u contact opnemen met onze klantenservice.

6.2 Kosten na-aansluiting

Als uw adres nog niet is aangesloten op het glasvezelnetwerk betaalt u een vergoeding voor de werkzaamheden die nodig zijn om de glasvezelaansluiting op uw adres te realiseren. Dit is een eenmalig bedrag. De hoogte van deze vergoeding kan afhankelijk zijn van de situatie op uw adres en de werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd. Hoeveel deze vergoeding precies is ziet u tijdens de aanvraag of op de offerte als we die verstrekken.

6.3 Start van de facturatie

De vastrechtvergoeding wordt in rekening gebracht nadat u een overeenkomst met ons hebt gesloten en de glasvezelaansluiting op uw adres is gerealiseerd en in gebruik is genomen.

De vergoeding voor de na-aansluiting wordt nadat u een overeenkomst met ons hebt gesloten en de glasvezelaansluiting op uw adres is gerealiseerd in rekening gebracht.

6.4 Prijsverhogingen

We mogen onze tarieven, zoals de vastrechtvergoeding, jaarlijks indexeren volgens de CBS Consumentenprijsindex. Daarin wordt bekendgemaakt met welk percentage de prijzen stijgen. Als we onze tarieven indexeren vindt dit plaats op 1 januari aan de hand van de Consumentenprijsindex die wordt gepubliceerd in november. De indexering wordt niet toegepast tijdens de eerste drie maanden dat uw overeenkomst met ons loopt. Als de CBS Consumentenprijsindex negatief is zullen de prijzen niet worden aangepast.

7 Betalen

7.1 Factuur

Onze facturen worden digitaal verstuurd. Voor bedragen die u betaalt in maandelijkse termijnen krijgt u de factuur op een vast terugkerend moment. We kunnen kosten in rekening brengen als u ons verzoekt om een factuur per post sturen.

7.2 Incasso

Het bedrag dat u ons moet betalen, schrijven we van uw rekening af via automatische incasso. Tenzij we iets anders met u hebben afgesproken. Op de factuur ziet u op welke datum we het factuurbedrag afschrijven.

7.3 Betalingstermijn

De betalingstermijn staat op de factuur. Als er toch geen betalingstermijn op staat, is die termijn 21 dagen na de factuurdatum.

7.4 Als u niet op tijd betaalt

Als de betalingstermijn voorbij is en u niet hebt betaald, krijgt u een betalingsherinnering. Hebt u niet betaald als de termijn in die betalingsherinnering voorbij is? Dan kunnen we de dienst(en) (tijdelijk) stopzetten. We kunnen u dan ook de wettelijke rente en incassokosten in rekening brengen. Lukt het meerdere keren niet om automatisch te incasseren? Dan kunnen we u overzetten naar een andere manier van betalen. Daaraan kunnen kosten verbonden zijn, die u moet betalen.

7.5 Als u het niet eens bent met de factuur

Bent u het niet eens met de bedragen die we u in rekening brengen? Dan moet u dat binnen 30 dagen na de factuurdatum aan ons laten weten. Als die 30 dagen voorbij zijn, gaan we ervan uit dat u het eens bent met de factuur. Bent u consument? En kon u niet eerder ontdekken dat de factuur niet klopte? Dan houden we u niet aan die 30 dagen.

Als u bezwaar maakt tegen de factuur, mag u alleen het gedeelte waar u het niet mee eens was tijdelijk niet betalen. De rest van de factuur moet u op tijd betalen.

Hebt u ons al vaker laten weten dat u het niet eens bent met de factuur? En blijkt elke keer dat de factuur wel gewoon klopt? Dan kunnen we u vragen te betalen voor het onderzoek dat we doen naar uw facturen.

8 Uw verplichtingen

8.1 Medewerking bij aanleg en reparaties

Als u een aanvraag hebt gedaan voor na-aansluiting, hebben we uw medewerking nodig. U moet ons dan toegang geven tot uw terrein (bijvoorbeeld uw tuin) en uw pand of woning.

Ook na de realisatie van de glasvezelaansluiting moet u meewerken met reparaties en controles aan uw glasvezelaansluiting. Als een reparatie of controle van de glasvezelaansluiting nodig is of als u daar zelf om heeft gevraagd moet u de monteur(s) toegang geven tot uw terrein of uw pand of woning. U moet er ook voor zorgen dat glasvezelaansluiting goed bereikbaar blijft om eventuele werkzaamheden te kunnen uitvoeren.

8.2 Gedragsregels bij gebruik van de glasvezelaansluiting

De glasvezelaansluiting bestaat uit de glasvezelkabels die over uw terrein lopen en het glasvezelkastje. De aansluiting eindigt meestal in uw meterkast. De glasvezelaansluiting blijft ons eigendom. We gaan er daarom vanuit dat u zorgvuldig omgaat met de aansluiting. Dit betekent dat u ervoor zorgt dat de glasvezelaansluiting niet beschadigd en geen wijzigingen aanbrengt, door

bijvoorbeeld zelf aan de installatie te sleutelen of verzegelingen te verbreken. Voor eventuele schade aan de glasvezelaansluiting omdat u niet handelt in overeenstemming met deze regels, bent u verantwoordelijk.

9 Tijdelijk stoppen van de dienstverlening

Als u zich niet aan de bepaling van uw overeenkomst of deze voorwaarden houdt kunnen wij de dienst (tijdelijk) stopzetten. We doen dit alleen als u zich niet houdt aan een verplichting waardoor het redelijk is om de dienst stop te zetten. Als we de dienst opschorten ontvangt u hiervan van tevoren bericht, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is.

In het bericht over het opschorten geven we u een termijn om alsnog aan uw verplichting te voldoen. Als u binnen deze termijn alsnog aan uw verplichting voldoet zetten we de dienst weer aan. Voor het aanzetten van de dienst kunnen we kosten in rekening brengen.

Ook als we de dienst (tijdelijk) stopzetten, blijft u verplicht om de overeengekomen vergoedingen te betalen.

Als we de dienst opschorten kan een telecomprovider geen diensten meer leveren over de glasvezelaansluiting. Dit betekent dat u bijvoorbeeld geen gebruik meer kunt maken van internet, televisie of telefonie via het glasvezelnetwerk. Als u een abonnement afneemt bij een telecomprovider blijft u wel verplicht om het (maandelijkse) abonnementsgeld aan uw telecomprovider te betalen.

10 Wijzigingen

10.1 Wijzigingen van de overeenkomst, voorwaarden en vergoedingen

Wij mogen de overeenkomst, deze voorwaarden en de vergoedingen wijzigen. Als we dat doen, stellen we u tenminste 1 maand van tevoren op de hoogte.

10.2 Wijzigingen van de dienst

Wij mogen de dienst(en) wijzigen of beëindigen om bedrijfseconomische redenen of als dat nodig is om te (blijven) voldoen aan in of volgens de wet gestelde regels. We kunnen de dienst ook wijzigen als dit nodig is om te voldoen aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek.

Wij zullen ons inspannen om wijzigingen uit te voeren zonder dat dit gevolgen heeft voor de dienst(en) en de door u gebruikte randapparaten. Als dat niet mogelijk is en redelijkerwijs voorzienbaar is dat de wijziging financiële gevolgen voor u zal hebben, dan zullen wij u zo lang mogelijk, maar in ieder geval één maand, van te voren over de wijziging informeren.

Als wij de dienst beëindigen zullen we u hierover tenminste drie maanden van te voren informeren. Waar mogelijk zullen we u een vervangende dienst aanbieden. Uw overeenkomst eindigt uiterlijk met ingang van de datum waarop de dienstverlening wordt beëindigd.

11 Opzegging en beëindiging

11.1 Als u de overeenkomst wilt opzeggen

Als uw overeenkomst een minimumduur heeft, kunt u de overeenkomst aan het einde van de minimumduur opzeggen. Na afloop van de minimumduur of bij een overeenkomst voor onbepaalde tijd is de overeenkomst maandelijks opzegbaar. De opzegtermijn is 1 maand. Opzeggen kan schriftelijk of via onze klantenservice.

De overeenkomst kan alleen tussentijds worden opgezegd:

- Als we iets aan de overeenkomst of aan de tarieven wijzigen en u daardoor de overeenkomst kunt opzeggen. Meer daarover leest u in hieronder.
- Als we onze verplichtingen niet nakomen en de niet-nakoming zo ernstig is dat het terecht is dat u opzegt.
- Bij overlijden.

11.2 Opzeggen bij wijzigingen

Als we de overeenkomst of de vergoedingen wijzigen en deze wijziging in uw nadeel is kunt u de overeenkomst opzeggen. Dat kan met ingang van de datum waarop de wijziging ingaat. Uw opzegging moet voor de ingangsdatum van de wijziging bij ons binnen zijn.

U kunt de overeenkomst niet (tussentijds) opzeggen als:

- De wijziging geen gevolgen voor u heeft of in uw voordeel is.
- U de wijziging kunt weigeren.
- We de wijziging bij het sluiten van de overeenkomst met u hebben afgesproken. Bijvoorbeeld een periodieke aanpassing van de tarieven aan de inflatie.
- De wijziging door de overheid verplicht is.
- Het om andere gevallen gaat waarin dit niet door wet- en regelgeving verplicht wordt.

11.3 Verhuizen

Als u verhuist moet u dit tijdig aan ons doorgeven en uw overeenkomst opzeggen. U moet hierbij rekening houden met 1 maand opzegtermijn.

Betaalt u in maandelijkse termijnen? En verhuist u terwijl de minimumduur van uw contract nog niet voorbij is? Dan brengen wij de resterende maandelijkse termijnen in rekening voor de minimumduur van uw overeenkomst.

Bij verhuizen kunt u er ook voor kiezen om vastrechtvergoeding in één keer af te kopen als u eerst in maandelijkse termijnen betaalde. Wij incasseren dan eenmalig het afkoopbedrag voor de vastrechtvergoeding zoals dat gold toen u de overeenkomst met ons afsloot. Eerder betaalde maandelijkse termijnen ontvangt u niet terug en worden niet verrekend. Als u hiervoor kiest brengen wij aan de eventuele nieuwe bewoners op uw adres geen vastrechtvergoeding in rekening.

11.4 Wanneer kunnen wij de overeenkomst beëindigen?

Als uw overeenkomst een minimumduur heeft kunnen wij de overeenkomst aan het einde van de minimumduur opzeggen. Na afloop van de minimumduur of bij een overeenkomst voor onbepaalde tijd is de overeenkomst maandelijks opzegbaar. De opzegtermijn is 1 maand.

We kunnen de overeenkomst tussentijds beëindigen als:

- U failliet gaat of surseance van betaling voor u is aangevraagd.
- Voor u de toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen is aangevraagd.
- U handelingsonbekwaam bent, onder bewind bent gesteld of op een andere manier niet zelf meer uw geld mag beheren.
- U uw verplichtingen uit deze overeenkomst of uit een andere overeenkomst met ons niet nakomt en het daardoor terecht is dat wij de overeenkomst beëindigen.
- U een betalingsherinnering van ons hebt gekregen en u ook binnen de daarin genoemde termijn niet hebt betaald.

Beëindigen we uw overeenkomst tussentijds omdat u uw verplichtingen niet nakomt of niet hebt betaald dan kunnen we de resterende maandelijkse termijnen voor de minimumduur in rekening brengen.

Als we een dienst beëindigen, eindigt de overeenkomst voor die dienst ook uiterlijk op diezelfde datum.

11.5 Gevolgen beëindiging

Als de overeenkomst door u of door ons wordt beëindigd kan een telecomprovider geen diensten meer leveren over de glasvezelaansluiting. Dit betekent dat u bijvoorbeeld geen gebruik meer kunt maken van internet, televisie of telefonie. Wanneer uw overeenkomst met ons wordt beëindigd, eindigt uw contract met de telecomprovider niet automatisch. Als u een abonnement heeft bij een telecomprovider blijft u wel verplicht om het (maandelijkse) abonnementsgeld aan uw telecomprovider te betalen.

12 Contractovername

U kunt uw overeenkomst en de rechten en verplichtingen die u volgens uw overeenkomst hebt alleen door iemand laten overnemen als we u daarvoor schriftelijk toestemming hebben gegeven. We kunnen voorwaarden aan die toestemming verbinden.

Wij kunnen onze rechten en verplichtingen zonder uw toestemming overdragen aan een ander bedrijf als we onze rechten en plichten overdragen in verband met de overdracht van (een deel van) onze onderneming.

13 Klachten en geschillen

Heeft u een klacht over onze dienstverlening? Dan kunt contact opnemen met onze klantenservice. De klacht moet binnen 12 maanden nadat u het probleem heeft ontdekt bij ons worden ingediend. Voor u een geschil aan de rechter voorlegt moet u eerst een redelijke poging doen om met ons tot een oplossing te komen.

14 Privacy

Om onze diensten te kunnen verlenen verwerken we uw persoonsgegevens, zoals uw contact- en adresgegevens. We kunnen uw gegevens ook verwerken voor commerciële-, ideële- en liefdadigheidsdoeleinden of voor het maken van een risicobeoordeling. Bij der verwerking van uw gegevens houden we ons aan de toepasselijke privacyregelgeving, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming. In ons privacy statement kunt u hierover meer informatie vinden. Het privacy statement staat op onze website.

15 Aansprakelijkheid

15.1 Wanneer zijn we aansprakelijk?

We zijn alleen aansprakelijk voor schade als die schade is ontstaan door een tekortkoming die volgens de wet of volgens de geldende opvatting aan ons toerekenbaar is.

Onze aansprakelijkheid geldt alleen in de gevallen hieronder. Daarbij gelden de bedragen die genoemd worden. Het kan zijn dat een gebeurtenis leidt tot schade bij meer klanten. In zo'n geval betalen we voor die gebeurtenis maximaal het aangegeven bedrag. We verdelen het te betalen bedrag dan naar verhouding. Iedere klant krijgt dan eenzelfde deel van zijn schade vergoed.

- Schade als gevolg van dood of lichamelijk letsel, tot maximaal een bedrag van € 1.500.000 per gebeurtenis.
- Schade omdat we handelen in strijd met de artikelen 273d en 273e van het Wetboek van Strafrecht. Die artikelen gaan over schending van het digitaal briefgeheim. Het maximale bedrag is € 1.500.000 per gebeurtenis.
- Schade aan uw zaken die is ontstaan bij werkzaamheden die we moeten doen voor het uitvoeren van de overeenkomst. Het maximale bedrag is € 500.000 per gebeurtenis.
- Schade omdat we een dienst buiten gebruik hebben gesteld zonder dat we daarvoor een reden hadden. Het maximale bedrag per aansluiting is € 2.500 met een maximum van € 1.000.000 per gebeurtenis.
- Schade die het gevolg is van andere administratieve fouten dan die hierboven staan beschreven. Het maximale bedrag per aansluiting is € 2.500, met een maximum van € 1.000.000 per gebeurtenis.

Veroorzaken we schade met opzet of omdat we bewust roekeloos zijn en terwijl we weten dat de schade daaruit zou ontstaan? Dan zijn we wel volledig aansprakelijk.

15.2 Wanneer zijn we niet aansprakelijk?

We zijn niet aansprakelijk voor schade die hierboven niet genoemd wordt. Gebruikt u de dienst voor uw beroep of bedrijf? Dan zijn we niet aansprakelijk voor bijvoorbeeld winst of besparingen die u misloopt, verlies van gegevens, leegloop van personeel, goodwill of boetes en vergoedingen die u aan anderen moet betalen.

Fouten van telecomproviders die diensten aanbieden via ons glasvezelnetwerk kunnen ons niet aangerekend worden.

15.3 Wanneer bent u aansprakelijk?

U bent aansprakelijk voor schade als die schade is ontstaan door een tekortkoming die volgens de wet of volgens de geldende opvatting aan u toe te rekenen is. Bent u consument, dan bent u alleen aansprakelijk voor bedrijfs- of gevolgschade van ons als die schade met opzet is ontstaan of door roekeloosheid en terwijl u wist dat die schade daaruit zou ontstaan.

Zijn er anderen die vinden dat ze recht op schadevergoeding hebben door het gebruik dat van uw dienst(en) is gemaakt? Dan vrijwaart u ons daartegen.

15.4 Melden van schade

Denkt u dat wij schade hebben veroorzaakt waarvoor we aansprakelijk zijn? U moet de schade dan zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 4 weken nadat u deze had kunnen ontdekken, schriftelijk aan ons doorgeven. Als u dat niet binnen die termijn doet, hebt u geen recht op een vergoeding. Voor consumenten geldt dit niet als u duidelijk maakt dat u niet op tijd of schriftelijk had kunnen reageren.

16 Storingen

In geval van storingen kunt u contact opnemen met uw telecomprovider. Uw telecomprovider doet onderzoek naar de storing. Indien nodig neemt de telecomprovider contact op met ons.

17 Overmacht

We zijn niet gehouden aan onze verplichtingen als we daaraan niet kunnen voldoen door overmacht. We kunnen onze dienstverlening dan (tijdelijk) stopzetten.

Gedurende de periode waarin wij ons beroepen op overmacht bent u niet verplicht om te betalen voor de dienst(en).

Als de overmacht langer dan 60 dagen duurt hebben wij het recht de overeenkomst te beëindigen. We stellen u dan schriftelijk op de hoogte.

18 Veiligheid van onze diensten

We nemen alle technische en organisatorische maatregelen die nodig zijn om ons netwerk zo goed mogelijk te beveiligen. Uw telecomprovider is verantwoordelijk voor de beveiliging van de diensten die deze aanbiedt via ons glasvezelnetwerk.

Als u onze diensten gebruikt moet u dit op een veilige manier doen. U moet er bijvoorbeeld voor zorgen dat de randapparatuur die u aansluit voldoet aan wet- en regelgeving.